

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL PADA IBU HAMIL

Kurniati Devi Purnamasari

Prodi D III Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Galuh, Indonesia

Corresponding Email: kurniatidevip@gmail.com

(Diterima 25-10-2019; disetujui 18-11-2019; dipublish 27-11-2019)

Abstrak

Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan, seorang pelanggan yang loyal sudah pasti adalah pelanggan yang puas. Hal seperti inilah yang mendorong organisasi atau perusahaan mengembangkan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi mencapai pelanggan yang loyal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan populasi sebanyak 98 orang. Desain studi deskriptif potong lintang, pengambilan sampel secara konsekutif dilakukan pada bulan juni 2015, dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi loyalitas terbesar 28 responden (58%) menyatakan loyal. Hal ini memperlihatkan bahwa pasien di Poli Kebidanan RSUD Ciamis merasa loyal dengan pelayanan antenatal. Hal ini dapat dilihat dari setiap pemeriksaan kehamilan pasien selalu mengunjungi rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Antenatal, Ibu Hamil

Abstract

Customer satisfaction will affect customer loyalty, a loyal customer is definitely a satisfied customer. Things like this that encourage organizations or companies develop techniques to increase customer satisfaction in order to reach loyal customers. This research uses a descriptive approach with a population of 98 people. A cross-sectional descriptive study design, consecutive sampling was conducted in June 2015, using a questionnaire. The results showed that the greatest frequency of loyalty was 28 respondents (58%) stated loyal. This shows that patients in the Midwifery Polyclinic of Ciamis Regional Hospital are loyal to antenatal care. This can be seen from every pregnancy examination the patient always visits the hospital.

Keywords: Service Quality, Antenatal, Pregnant Women

PENDAHULUAN

Era global telah menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi rumah sakit yang beroperasi di Indonesia¹. Di satu sisi era globalisasi memperluas pasar baik bagi rumah sakit atau jasa dari rumah sakit di Indonesia dan di sisi lain keadaan tersebut memunculkan persaingan yang semakin ketat baik antar rumah sakit domestik maupun dengan rumah sakit asing^{2,3}.

Pesatnya pertumbuhan ekonomi menyebabkan semakin ketatnya kompetisi dalam dunia pelayanan jasa, begitu juga dengan pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanan saja⁴. Dalam rangka mempertahankan jumlah kunjungan pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik.

Saat ini kenyataannya sebagian besar rumah sakit belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami oleh pasien ketika pertama kali datang kerumah sakit, antara lain pelayanan awal, sikap bidan dan dokter dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan rumah sakit, dan akhirnya pasien akan pindah kerumah sakit lain yang memberikan pelayanan yang lebih bagus. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan, seorang pelanggan yang loyal sudah pasti adalah pelanggan yang puas⁵. Hal seperti inilah yang mendorong organisasi atau perusahaan mengembangkan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi mencapai pelanggan yang loyal^{6,7}. Diharapkan perusahaan dapat membuat suatu komunitas pelanggan yang loyal, sehingga dapat mencapai tingkatan pelanggan yang lebih tinggi.

Berkaitan dengan hal tersebut penulis melakukan studi pendahuluan ke Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis dengan melakukan wawancara kepada 10 orang ibu hamil di Ruang Poli Kebidanan RSUD Ciamis dan diperoleh informasi bahwa 3 orang menyatakan loyal terhadap pelayanan kehamilan dan 7 orang menyatakan tidak loyal terhadap pelayanan kehamilan dimana ibu hamil menyatakan bahwa bidan tidak datang tepat waktu, pelayanan konseling yang diberikan oleh bidan waktunya hanya sedikit sehingga terburu-buru dan masih adanya bidan yang kurang ramah terhadap pasien ketika pelayanan.

METODE PENELITIAN

Desain studi deskriptif potong lintang, pengambilan sampel secara konsekutif dilakukan pada bulan juni 2015, dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa frekuensi loyalitas terbesar 28 responden (58%) menyatakan loyal. Instrument yang digunakan oleh peneliti adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dengan skala likert. Pengumpulan data telah dilakukan secara peorangan kepada setiap pasien yang hamil yang datang ke Poli kebidanan RSUD Ciamis setelah kunjungan. Sebelum dilaksanakan pengumpulan data, responden diberi penjelasan tentang pelaksanaan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kesediaan responden untuk mengisi instrument penelitian. Selanjutnya responden diberikan lembar persetujuan (*inform consent*) atau membuat kesediaan responden untuk menjadi subjek penelitian. Pada saat pengumpulan data, responden akan didampingi oleh peneliti sehingga apabila ada pertanyaan dapat langsung diberi penjelasan oleh peneliti.

HASIL PENELITIAN

a. Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Antenatal

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan	f	(%)
<i>Reliability</i>	Tidak baik	40	80
	Baik	10	20
<i>Responsiveness</i>	Tidak baik	11	22
	Baik	39	78
<i>Assurance</i>	Tidak baik	31	62
	Baik	19	38
<i>Empathy</i>	Tidak baik	36	72
	Baik	14	28
<i>Tangible</i>	Tidak baik	28	56
	Baik	22	44
Total		50	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 50 responden sebagian besar 40 responden (80%) menilai aspek

reliability antenatal tidak baik, sebagian besar 39 responden menilai aspek *responsiveness* antenatal (78%) baik, sebagian besar 31 responden menilai aspek *assurance* antenatal (62%) tidak baik, sebagian besar 36 responden menilai aspek *empathy* antenatal (72%) tidak baik, sebagian besar 28 responden menilai aspek *tangible* antenatal (54%) tidak baik.

b. Tingkat Loyalitas Pasien

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Loyalitas Pasien

Tingkat Loyalitas Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak loyal	21	42
Loyal	29	58
Total	50	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebagian besar responden 29 (58%) menyatakan loyal.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dari kelima dimensi kualitas pelayanan kebidanan menunjukkan 4 dimensi *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berada pada kategori tidak baik hal ini dapat dilihat dari masih adanya keterlambatan pada pelayanan pasien yang membutuhkan dikarenakan pasien masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan antenatal, adanya beberapa orang bidan yang bertugas bersikap ketus terhadap pasien ketika memberikan pelayanan, para pasien masih merasakan perbedaan perlakuan yang diperoleh dari bidan yang bertugas ketika seorang pasien BPJS dan pasien umum, dan kerapuhan serta kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior ruangan serta

kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai masih terbatas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi loyalitas terbesar 28 responden (58%) menyatakan loyal. Hal ini memperlihatkan bahwa pasien di Poli Kebidanan RSUD Ciamis merasa loyal dengan pelayanan antenatal. Hal ini dapat dilihat dari setiap pemeriksaan kehamilan pasien selalu mengunjungi rumah sakit ini, pasien ingin kembali untuk memeriksakan kehamilan ke rumah sakit ini, pasien sering menceritakan pengalaman berobat ke rumah sakit ini kepada teman-temannya, pasien tidak ingin memeriksakan kehamilannya di rumah sakit lain.

Pasien merasa loyal atas pelayanan yang diberikan karena pasien merasa petugas telah memberikan pelayanan yang baik dilihat dari prosedur penerimaan yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, jadwal pelayanan⁸, pemberian informasi yang disampaikan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan dan petugas berpenampilan sopan dan rapi, walaupun dalam kebersihan ruangan masih terdapat kekurangan karena dengan banyaknya pasien yang berkunjung sehingga petugas kebersihan sangat sulit untuk membersihkan setiap saat sehingga kebersihan ruang tunggu hanya dilakukan sebelum memulai jadwal pemeriksaan dan sesudah memulai jadwal pemeriksaan, pasien tidak dapat berkomunikasi dengan lama dikarenakan banyaknya pasien yang berkunjung ke poli kebidanan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara apa yang sudah dirasakan oleh pasien dengan harapan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan poli kebidanan diantaranya harapan yang diinginkan oleh pasien.

Loyalitas pasien merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/ jasa terpilih secara

konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku^{9,10,11}.

SIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menunjukkan bahwa pasien poli kebidanan menyatakan kualitas pelayanan antenatal tidak baik jika dilihat dari aspek *reliability* 18 (45%), baik jika dilihat dari aspek *responsiveness* baik didapatkan 24 (61,5%), tidak baik jika dilihat dari aspek *assurance* 16 (51,6%), *empathy* tidak baik didapatkan 21 (58,3%) dan *tangible* tidak baik didapatkan 15 (53,6%). Pasien menyatakan loyal terhadap pelayanan antenatal yaitu sebesar 29 (58%). Penelitian selanjutnya disarankan untuk pemberian intervensi dalam pengukuran tingkat loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agus, R. (2011). *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
2. Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
3. Asrinah et al. (2010). *Asuhan Kebidanan Masa Kehamilan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
4. Berlianty et al. (2013). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013*. repository.unhas.ac.id. Di unduh pada tanggal 10 Pebruari 2015

5. Budiman. (2011). *Penelitian Kesehatan*. Bandung: PT. Refika Aditama
6. Dalimunthe et al. (2010). *Analisis Persepsi Pasien Partikular Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap RS Islam Malahayati Medan Tahun 2007*. repository.usu.ac.id. Di unduh pada tanggal 10 Pebruari 2015.
7. Dinkes. (2010). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
8. Hani, et al. (2010). *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan Fisiologis*. Jakarta: Salemba Medika.
9. Hidayat, A.A. (2010). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Rineka Cipta
10. Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Afabeta: Bandung